



Tersedia online di
"<http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/ekonika>"

<http://dx.doi.org/10.30737/ekonika.v6i1.1444>

EkoNika
Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri

Peran Agen Laku Pandai Dalam Meningkatkan Transaksi Non Tunai Pada Sektor Mikro di Masa Pandemi

Deny Yudiantoro¹, Afif Nur Rahmadi²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung

²Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri

Email : ¹deny.yudiantoro@iain-tulungagung.ac.id ²afifnur@unik-kediri.ac.id

ABSTRAK

Artikel History:

Artikel masuk : 10 februari 2021

Artikel revisi : 17 maret 2021

Artikel diterima : 29 maret 2021

Keywords:

Agen Laku Pandai, Transaksi non tunai, Sektor Mikro, Pandemi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan peran dari Agen Laku Pandai Bank BRI yang disebut dengan Agen BRILink dalam meningkatkan kesadaran masyarakat khususnya pengusaha di Sektor Mikro untuk melakukan transaksi non tunai dimasa Pandemi. Penelitian ini berbentuk *Descriptive Research* dengan menggunakan pendekatan kualitatif serta metode yang digunakan adalah Studi Kasus. Penelitian dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung serta wawancara dengan Informan yang merupakan Agen Laku Pandai Bank BRI serta Petugas Agen BRILink yang merupakan pegawai dari Bank BRI. Pengamatan pada Agen BRILink dilakukan bersama dengan Petugas PAB Bank BRI saat melakukan monitoring pada agen. Hasil dari kegiatan pengamatan mendalam serta wawancara menunjukkan bahwa Keberadaan Agen BRILink di tengah masyarakat mampu meningkatkan literasi masyarakat pedesaan khususnya Pengusaha Mikro terhadap produk perbankan. Selain itu dengan adanya Agen BRILink dapat mempermudah transaksi non tunai dari Pengusaha Mikro dimasa pandemi yang semua aktivitas harus dibatasi. Agen BRILink sebagai ujung tombak Bank BRI dapat meningkatkan penetrasi dan kinerja keuangan Bank BRI khususnya dalam hal penghimpunan dana serta penyaluran pembiayaan melalui segmen Pembiayaan Mikro. Agen Laku Pandai merupakan upaya pemerintah melalui Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan dalam rangka menciptakan Inklusi Keuangan di Indonesia.

ABSTRACT

This study aims to identify and describe the role of Agen Laku Pandai BRI called BRILink in increasing public awareness, especially entrepreneurs in the micro sector, to conduct cashless transactions during the Pandemic. This research is in the form of descriptive research using a qualitative approach and the method used is a case study. The research was conducted by direct observations and interviews with informants who are BRI's Agen Laku Pandai and BRILink Agent Officers who are employees of

BRI. Observations on BRILink Agents are carried out together with BRI Officers when monitoring the agent. The results of in-depth observations and interviews show that the existence of BRILink Agents in the midst of society is able to increase the literacy of rural communities, especially micro entrepreneurs, regarding banking products. In addition, the existence of a BRILink Agent can facilitate cashless transactions from micro-entrepreneurs during a pandemic, where all activities must be limited. BRILink Agent as the spearhead of BRI can increase the penetration and financial performance of BRI, especially in terms of raising funds and channeling financing through the micro financing segment. Agen Laku Pandai is an effort by the government through Bank Indonesia and Otoritas Jasa Keuangan to create financial inclusion in Indonesia.

INTRODUCTION

Virus Corona yang terkonfirmasi sejak tanggal 2 Maret 2020 di Indonesia memberikan dampak luar biasa di berbagai sektor, termasuk Sektor Mikro. Berbagai permasalahan yang muncul karena pandemi membuat Sektor Mikro harus tetap bertahan mengingat sektor inilah yang menggerakkan ekonomi masyarakat (Kompas.com). Usaha Mikro mempunyai peran yang sangat penting bagi perekonomian di Indonesia, serta memberikan kontribusi dalam menjaga stabilitas ekonomi. Pentingnya Sektor Mikro dalam perekonomian di Indonesia telah ditunjukkan dengan ketangguhannya dalam menghadapi krisis pada tahun 1997-1998. Pada krisis saat itu Sektor Mikro tetap mampu berdiri kokoh dan tidak terpengaruh sama sekali dengan fluktuasi ekonomi dan kurs dollar. Berbeda dengan kondisi saat ini dimana pandemi memaksa semua sektor dan lini usaha untuk tiarap sementara waktu serta berfikir lebih keras guna tetap mampu menghasilkan *cashflow*. Banyaknya sektor informal yang ada di Indonesia membuat pemerintah tetap membuka akses bagi pelaku usaha untuk tetap menjalankan bisnisnya dengan protokol kesehatan yang ketat. Kebijakan PSBB sengaja tidak diberlakukan di semua daerah dengan harapan geliat ekonomi akan tetap mampu bertahan. Strategi PSBB transisi juga dilakukan dengan harapan penyebaran Virus Corona dapat di kurangi tetapi geliat ekonomi juga tetap mampu berjalan.

Berdasarkan data dari Sensus Ekonomi BPS yang dilakukan tahun 2016, menyebutkan bahwa lebih dari 75% jumlah tenaga kerja yang terdapat pada sektor diluar pertanian, terserap oleh Usaha Mikro dan Kecil (Bank Indonesia, 2014). Meskipun terdapat banyak sekali keunggulan yang dimiliki oleh Usaha Mikro, tapi disaat pandemi Usaha Mikro menghadapi berbagai kendala yang menjadikannya mati suri. Pada saat pandemi melanda Indonesia, tantangan yang dihadapi Sektor Mikro adalah kemampuan untuk beradaptasi dengan teknologi khususnya dalam hal transaksi keuangan. Rendahnya akses Sektor Mikro

pada lembaga keuangan khususnya perbankan sebenarnya sudah diusahakan untuk diberi solusi oleh pemerintah melalui Otoritas Moneter. Strategi yang dilakukan OJK selaku regulator dalam bidang Mikroprudensial adalah dengan digulirkannya kebijakan mengenai Sistem Keuangan Inklusif (Booklet Keuangan Inklusif, 2015). Berdasarkan data dari Kontan.co.id pada tanggal 15 Pebruari 2019 menyebutkan bahwa jumlah penduduk Indonesia yang *unbanked* atau tidak mempunyai rekening di bank adalah sebesar 60% dari total jumlah Penduduk Indonesia. Dengan kondisi tersebut membuat pemerintah beserta perbankan harus mampu menajamkan peran dari Agen Laku Pandai yang ada di daerah. Peran Agen Laku Pandai diharapkan mampu membantu perbankan mengurangi penumpukan antrian di bank, sehingga dapat mengurangi penularan Virus Corona.

Dalam membangun Perekonomian Indonesia, perbankan mempunyai peran yang besar sebagai motor penggerak dalam kegiatan Keuangan Inklusif. Hal ini disebabkan perbankan di Indonesia memiliki *sharing* kegiatan di bidang keuangan hingga 80%. Bank adalah lembaga keuangan yang mempunyai peran vital dalam perekonomian di Indonesia. Berdasarkan Undang-undang No.10 tahun 1998 dijelaskan bahwa bank merupakan lembaga yang mempunyai tugas untuk menghimpun dana yang bersumber dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali pada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat (UU No 10 tahun 1998). Sektor Mikro yang merupakan penggerak ekonomi di tingkat bawah juga harus mendapatkan perhatian dari perbankan. Berdasarkan kondisi dilapangan, Sektor Mikro sangat jarang bersentuhan dengan lembaga keuangan. Maka dari itu peran Agen Laku Pandai sangat dibutuhkan untuk meningkatkan literasi keuangan. Perbankan telah merespon kebijakan keuangan inklusif dengan membentuk agen perbankan atau Laku Pandai untuk mendekatkan layanan bank pada masyarakat. Berdasarkan data dari OJK jumlah Agen Laku Pandai 6 Bank besar adalah sebagai Berikut :

Tabel I Agen Laku Pandai 6 Bank Besar

NO	Bank	Nama	Jumlah agen	Posisi
1	BRI	Agen BRILink	422.160 Agen	September 2020
2	BTPN	BTPN Wow	223.000 Agen	September 2020
3	BNI 46	Agen 46	157.000 Agen	September 2020
4	Mandiri	Agen Bank Mandiri	90.000 Agen	September 2020
5	BTN	Griya BTN	7.219 Agen	September 2020
6	BCA	Agen Laku	3.184 Agen	September 2020

Sumber : OJK

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa urutan bank dengan Agen Laku Pandai terbanyak di Indonesia adalah Bank BRI dengan Agen BRILink, urutan kedua untuk bank dengan referral terbanyak adalah BTPN dengan nama BTPN WOW, urutan ketiga adalah BNI 46 dengan nama Agen 46, urutan keempat adalah Bank Mandiri dengan nama Agen Bank Mandiri, urutan kelima adalah Bank BTN dengan Agen Griya BTN, untuk urutan keenam adalah BCA dengan nama referral adalah Agen Laku. Dari data diatas menunjukkan bahwa Bank BRI merupakan bank dengan jumlah agen terbanyak di Indonesia. Selain karena Bank BRI merupakan bank terbesar dan tersebar di Indonesia, segmentasi bank BRI adalah segmen mikro dan 75% portofolio yang dimiliki adalah berasal dari segmen mikro (Wiraditya, 2018). Jumlah Agen Perbankan dari tahun ketahun mengalami peningkatan cukup signifikan dikarenakan perbankan sendiri juga melakukan efisiensi dengan cara merekrut agen yang bisa membantu perbankan dalam melayani nasabah. Pemerintah juga mempunyai harapan dengan adanya agen perbankan yang tersebar di wilayah pelosok dan letaknya lebih dekat dengan masyarakat, target pemerintah untuk meningkatkan literasi masyarakat tentang sektor keuangan bisa tercapai. Selain meningkatkan literasi keuangan masyarakat, target yang ingin dicapai pemerintah adalah terlayannya sektor mikro pada layanan keuangan. Keberadaan Agen Perbankan membuat kebutuhan masyarakat untuk memperoleh layanan perbankan bisa terpenuhi dengan mudah dengan jarak yang lebih dekat. Disamping memberikan kemudahan layanan pada masyarakat di pedesaan, keberadaan agen perbankan juga membantu pemerintah dalam mengurangi transaksi dikantor bank di masa PSBB. Keberadaan Agen Laku Pandai juga mempermudah Pengusaha Mikro untuk mencairkan bantuan stimulus fiskal yang diberikan oleh pemerintah.

Keterbatasan melakukan transaksi keuangan di kantor bank saat pandemi membuat peran Agen Laku Pandai sangat besar. Dengan letak yang berada di pedesaan serta lebih dekat dengan pelaku Usaha Mikro menjadikan keberadaan Agen BRILink yang merupakan Agen Laku Pandai Bank BRI menjadi sangat penting. Sektor Mikro yang notabeneanya belum semuanya tersentuh produk perbankan menjadi terbantu dengan keberadaan agen tersebut. Kondisi tersebut juga dialami oleh pelaku Usaha Mikro di Tulungagung yang terletak di desa serta terletak sangat jauh dengan kantor bank. Saat ini di Kabupaten Tulungagung Agen Laku Pandai yang paling banyak adalah BRILink yang merupakan Agen Bank BRI. Saat ini jumlah Agen BRILink di Tulungagung adalah 15.645 dengan transaksi rata-rata setiap bulanya adalah 13 Milyar. Dengan PSBB yang diberlakukan di beberapa daerah dimasa pandemi maka transaksi non tunai menjadi alternatif yang dapat mengurangi hubungan fisik antar pebisnis. Keberadaan Agen BRILink diharapkan akan mampu membantu terselesaikannya

transaksi yang dilakukan oleh Pelaku Usaha Mikro. Keberadaan Agen BRILink juga akan mampu meningkatkan literasi keuangan bagi masyarakat khususnya Sektor Mikro. Dengan fenomena yang terjadi di masyarakat tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pentingnya keberadaan Agen Laku Pandai dalam memberi kemudahan Sektor Mikro bertransaksi dimasa pandemi.

LITERATURE REVIEW

Usaha Mikro

Berdasarkan UU No. 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah disebutkan pada pasal 1 bahwa Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini. Berdasarkan permodalan yang digunakan untuk operasional usahanya, Usaha Mikro mempunyai kekayaan bersih maksimal adalah sebesar Rp50.000.000,- dimana kekayaan ini tidak termasuk tanah beserta bangunan yang digunakan sebagai tempat usaha. Usaha Mikro mempunyai hasil penjualan usaha paling banyak adalah Rp. 300.000.000,- setiap tahunnya (UU No 20 Tahun 2008). Menurut Bank Dunia Usaha Mikro mempunyai jumlah karyawan maksimal 10 orang dan biasanya karyawan berasal dari daerah sekitar tempat tinggal dan umumnya masih sanak kerabat dari pemilik usaha. Usaha Mikro biasanya dikelola secara sederhana dengan kemampuan sendiri dan manajemen masih belum begitu baik serta sifat usaha ini biasanya lebih pada pengrajin serta pedagang kelontong dan kaki lima (Kerja Usaha.com, Tanggal 03 September 2020). Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Usaha Mikro adalah usaha yang produksinya mempunyai skala yang kecil serta hasil produksi digunakan untuk memenuhi kebutuhan sendiri juga kebutuhan masyarakat yang tinggal disekitar tempat tinggal pemilik usaha. Secara umum manajemen Usaha Mikro masih sederhana, pemasaran produk yang dihasilkan masih bersifat lokal di daerah sekitar dan masih dalam wilayah kabupaten (Kerja Usaha.com, tanggal 03 September 2020).

Transaksi Keuangan

Transaksi Keuangan adalah sebuah aktivitas ekonomi yang dapat mempengaruhi pergeseran aktiva serta ekuitas pada sebuah perusahaan. Kegiatan tersebut dapat direfleksikan dengan bermacam macam mutasi, serta menggunakan ukuran keuangan dalam mutasinya. Transaksi keuangan dapat dicontohkan pada proses pembelian stok persediaan yang berasal dari *supplier*. Aktivitas penjualan persediaan pada buyer, serta aktivitas penerimaan kas. Ketiga jenis transaksi tersebut merupakan kegiatan yang dapat diikat secara hukum bagi siapa

saja yang terlibat, serta tercermin pada mutasi keuangan. Transaksi keuangan bisa dilakukan secara tunai ataupun melalui transaksi di perbankan yang tercermin pada mutasi rekening (Peraturan Bank Indonesia Nomor 17/12/PBI/2015). Transaksi juga dapat dibagi menjadi dua secara garis besar, yaitu sistem transaksi tunai dan non tunai. Pada proses transaksi secara tunai instrument yang dipergunakan untuk proses pembayaran adalah berupa uang kartal yaitu uang kertas dan uang logam. Transaksi tunai terjadi secara langsung dengan memindahkan uang kartal tersebut dari pihak satu ke pihak lainnya. Pada sistem transaksi non tunai pembayaran menggunakan instrumen berupa kartu, baik kartu kredit ataupun kartu debit, cek, BG, uang elektronik baik yang menggunakan *card based* ataupun *server based* (Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/ 6 /PBI/2017).

Transaksi non tunai merupakan bentuk modernisasi infrastruktur di bidang keuangan, serta mencegah adanya *froud* dalam bidang keuangan. Selain dapat mencegah terjadinya penyelewengan di bidang keuangan, transaksi non tunai dapat memberikan banyak keuntungan. Keuntungan transaksi non tunai diantaranya memberikan kemudahan dan kesederhanaan proses transaksi pada pihak yang melakukan. Hanya berbekal kartu ataupun *smartphone*, proses transaksi bisa dilakukan oleh para pihak yang melakukan pembayaran. Transaksi non tunai juga mampu meminimalisir kejahatan keuangan yang mungkin timbul saat terjadi transaksi tunai. Hal tersebut dikarenakan transaksi non tunai sangat transparan dan mudah sekali melihat riwayat transaksi melalui *print out* mutasi. Pelaksanaan transaksi non tunai juga diklaim akan mampu mendorong pelaksanaan kebijakan moneter pemerintah dalam mengendalikan inflasi. Saat ini penggunaan *smartphone* untuk menunjang aktivitas bisnis khususnya untuk alat bantu transaksi kian marak. Perkembangan aplikasi teknologi financial di bidang *payment* membuat transaksi menggunakan *QR code* sangat pesat pertumbuhannya (Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/ 6 /PBI/2017).

Agen Laku Pandai

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan serta menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (UU No 10 Tahun 1998). Perbankan merupakan perantara antara masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat yang kekurangan dana. Dengan adanya perbankan masyarakat yang mempunyai kelebihan uang dapat menginvestasikan uangnya melalui produk simpanan di bank. Begitu juga dengan masyarakat yang mempunyai produktivitas bisnis dan tidak mempunyai modal usaha akan dengan mudah memperoleh pinjaman modal usaha dari

perbankan. Keberadaan bank akan menjadi motor penggerak ekonomi suatu negara sehingga tujuan negara untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat dapat tercapai.

Perhatian pemerintah terhadap Sektor Mikro juga di wujudkan dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 tahun 2016 perihal Strategi Nasional Keuangan Inklusif. Pada pasal 1 ayat 2 dijelaskan bahwa SNKI (Strategi Nasional Keuangan Inklusif) adalah strategi nasional yang dituangkan dalam dokumen yang memuat visi, misi, sasaran, dan kebijakan keuangan inklusif dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi, percepatan penanggulangan kemiskinan, pengurangan kesenjangan antar individu dan antar daerah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Dalam peraturan tersebut pemerintah berupaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui skema keuangan inklusif sehingga seluruh lapisan masyarakat memperoleh akses yang sama pada perbankan. Berdasarkan kerangka kerja Bank Indonesia menyebutkan bahwa pada dasarnya kebijakan keuangan inklusif merupakan suatu skema pendalaman layanan keuangan yang diberikan kepada masyarakat *in the bottom of pyramid* untuk memanfaatkan produk serta jasa keuangan yang formal seperti menyimpan uang dengan aman, pengiriman uang (*transfer*), menabung (*saving*), serta fasilitas pinjaman dan asuransi. Bank Indonesia sebagai regulator Sistem Keuangan Inklusif menyatakan bahwa sistem keuangan harus mampu dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat secara merata mulai produk *saving, landing* dan *services*. Berdasarkan amanat tersebut maka lembaga perbankan banyak yang membentuk Agen Laku Pandai guna menciptakan kedekatan antara masyarakat dengan produk perbankan. Agen Laku Pandai adalah perpanjangan tangan dari bank yang ada di sekitar masyarakat. Berdasarkan data dari OJK ada 26 Bank Umum dan 4 Bank Syariah yang telah mempunyai agen untuk mempermudah akses masyarakat terhadap lembaga keuangan (OJK, 2019).

BRILink adalah salah satu Agen Laku Pandai di Indonesia yang dimiliki oleh Bank BRI. Sampai September 2020 Bank BRI telah mempunyai 422.160 Agen di seluruh Indonesia. Bank BRI menjadi bank dengan jumlah Agen Laku Pandai terbanyak di Indonesia karena fokus bisnis dari BRI adalah Sektor Mikro. Agen BRILink yang di rekrut, biasanya adalah masyarakat yang mempunyai usaha yang berada di desa yang tersebar diseluruh Indonesia. Untuk menjadi Agen BRILink persyaratan yang diperlukan adalah Foto copy KTP, NPWP, Legalitas usaha seperti NIB, SITU sedangkan untuk agen berbadan hukum juga melampirkan akte pendirian, buku tabungan serta formulir pendaftaran (www.bri.co.id). Agen BRILink yang menjadi bagian dari referral Bank BRI akan diberikan akses untuk memberi

layanan pada nasabah seperti menabung, transfer, pembayaran kewajiban di BRI dan bank lain, pembelian pulsa dan transaksi lainnya.

Pandemi COVID-19

Pandemi COVID-19 merupakan sebuah peristiwa menyebarnya penyakit yang disebabkan oleh virus bernama Corona (wikipedia.org). Penyakit menular ini disebabkan oleh Virus Corona dengan jenis baru yang diberi nama SARS-CoV-2. Wabah COVID-19 pertama kali teridentifikasi di China tepatnya di Kota Wuhan, Provinsi Hubei (Kompas.com). Virus Corona diduga menyebar dari penderita ke orang lain melalui percikan pernafasan (*droplet*) yang dihasilkan selama batuk atau bersin. Percikan ini juga bisa dikeluarkan oleh penderita melalui pernafasan normal dan juga saat melakukan percakapan. Selain itu virus juga dapat menyebar melalui aktivitas sentuhan pada benda atau objek yang terkontaminasi oleh virus dan kemudian menyentuh wajah. Virus COVID-19 paling menular saat penderitanya memiliki gejala, meskipun penyebarannya mungkin saja terjadi sebelum gejala tersebut muncul. Upaya untuk mencegah penyebaran dari Virus Corona adalah pembatasan perjalanan, karantina, penundaan acara yang menyebabkan kerumunan dan pengurangan kapasitas fasilitas umum (Kompas.com). Di Indonesia COVID-19 mulai terkonfirmasi pada tanggal 02 Maret 2020 dimana penderita pertama berasal dari Depok, Jawa Barat (Detik.com). Penularan pertama di Indonesia tersebut dikarenakan pasien bersangkutan sebelumnya melakukan kontak dengan Warga Jepang. Penularan COVID-19 menunjukkan angka yang semakin meningkat dari Bulan Maret hingga Nopember 2020. Meskipun terjadi krisis kesehatan, pemerintah tidak mengambil langkah *lock down* seperti yang diterapkan oleh negara lain. Strategi pemutusan rantai penularan virus dilakukan dengan strategi karantina wilayah, karena banyak sektor informal yang ada di Indonesia (Detik.com). Himbauan yang dilakukan pemerintah guna menekan angka penularan COVID-19 adalah dengan menerapkan 3M (memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak) untuk Masyarakat dan 3T (*treacing, testing, treatment*) untuk pemerintah (TribunNews.com)

METHODS

Jenis Penelitian

Berdasarkan tinjauan dari sifat masalah yang dijadikan kajian untuk diteliti maka penelitian ini berbentuk *Descriptive research* dengan menggunakan pendekatan kualitatif serta metode yang digunakan adalah studi kasus. Penelitian ini mencoba memusatkan diri secara lebih intensif pada sebuah obyek tertentu yang dipelajari sebagai sesuatu yang

mempunyai kekhususan. Data dari studi kasus tersebut didapatkan dari semua pihak yang bersangkutan, dengan kata lain dalam studi ini dikumpulkan dari berbagai sumber (Nawawi, 2003). Fokus dari penelitian ini adalah melakukan kajian tentang peran Agen BRILink sebagai Agen Laku Pandai yang dimiliki oleh Bank BRI dalam mempermudah transaksi pada Sektor Mikro di saat pandemi.

Tempat, Waktu dan Subyek Penelitian

Tempat yang dipergunakan sebagai penelitian adalah Agen BRILink dan Petugas Agen BRILink Bank BRI Cabang Tulungagung yang dipilih sesuai dengan kebutuhan dari peneliti. Sedangkan waktu penelitian adalah antara Bulan Mei hingga Nopember 2020 dimana kunjungan pada objek penelitian dilakukan dengan protokol kesehatan yang ketat mengingat masih berada pada kondisi pandemi. Subyek dalam penelitian ini adalah Agen BRILink serta Petugas Agen BRILink Bank BRI Cabang Tulungagung.

Sumber Data dan Pengumpulan Data

Data adalah hal yang sangat penting dalam sebuah penelitian karena berkaitan dengan rangkaian masalah yang diteliti. Sumber data pada penelitian ini adalah data primer dan data skunder. Data primer diperoleh langsung dari informan yang merupakan Agen BRILink dan Petugas Agen BRILink. Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan proses sebagai berikut :

Observasi

Observasi dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui permasalahan di lapangan berkaitan dengan transaksi keuangan Sektor Mikro dimasa pandemic, serta melihat peran Agen BRILink dalam mengkampanyekan transaksi non tunai untuk mencegah penularan Virus Corona. Observasi dilakukan peneliti bersama Petugas Agen BRILink mulai bulan Mei hingga Juli 2020.

Wawancara Mendalam

Wawancara yang dilakukan peneliti bertujuan untuk menggali informasi berkaitan dengan masalah yang diteliti. Wawancara dilakukan dengan informan yang telah ditetapkan, terdiri dari Agen BRILink dan juga Petugas Agen BRILink yang merupakan pegawai BRI. Proses penggalan informasi melalui wawancara berlangsung antara bulan Juli hingga Nopember 2020 dengan cara terlibat langsung bersama Petugas Agen BRILink pada saat melakukan monitoring.

Dokumentasi

Peneliti juga memperoleh data *off site monitoring* dari Bank BRI berkaitan dengan kinerja semua Agen Laku Pandai. Data *offsite* tersebut digunakan untuk melihat kinerja Agen Laku Pandai yang dimiliki oleh Bank BRI selama masa pandemic serta melihat kinerja agen yang produktif dan tidak produktif.

Analisis Data

Penelitian dengan pendekatan Deskriptif Kualitatif melakukan analisa data dengan metode :

Pendekatan Analisis Induksi

Peneliti harus senantiasa memfokuskan pada data yang diperoleh dilapangan, sehingga adanya perbedaan dengan teori yang digunakan sebagai rujukan menjadi tidak penting. Data akan menjadi sangat penting serta menjadi prioritas utama untuk membangun sebuah teori baru. Peneliti harus bereksplorasi di lapangan sehingga dengan pemahaman teoritis yang dimiliki akan dapat membangun teori baru. Analisis data pada penelitian kualitatif berlangsung secara bersamaan dengan proses pengumpulan data. Proses ini meliputi proses reduksi data, penyajian data serta verifikasi data. Penelitian dengan pendekatan kualitatif selalu terbuka terhadap berbagai temuan baru dilapangan, oleh sebab itu pelaksanaan analisis data tidak akan pernah berhenti pada satu titik.

RESULTS

Agen BRILink meningkatkan literasi keuangan pada Sektor Mikro di Masa Pandemi.

Pada Umumnya masyarakat yang tinggal di wilayah pedesaan khususnya pengusaha yang masuk dalam kategori mikro banyak yang belum mempunyai akses ke lembaga keuangan khususnya bank. Agen BRILink selain membantu Bank BRI dalam memasarkan produk, juga berperan sebagai perpanjangan tangan, yang memperkenalkan produk perbankan pada masyarakat. Saat ini masih banyak Pelaku Usaha Mikro, lebih suka menggunakan sistem transaksi konvensional daripada menggunakan jasa perbankan. Alasan karena takut datang ke kantor bank masih menjadi penyebab utama mengapa para pelaku Usaha Mikro enggan untuk datang ke kantor bank. Keberadaan Agen BRILink sangat efektif dimasa pandemi karena dapat mengurangi antrian di kantor bank. Selain itu sebagian besar bantuan pemerintah disalurkan melalui rekening bank dan salah satunya Bank BRI. Keberadaan Agen BRILink membantu masyarakat yang tinggal di pedesaan untuk membuka rekening tabungan, serta memperkenalkan produk perbankan yang lain. Keberadaan Agen

BRILink sangat membantu BRI dalam rangka meningkatkan literasi masyarakat tentang produk perbankan sekaligus upaya mensukseskan Program Keuangan Inklusi.

Berdasarkan hasil kunjungan di Agen BRILink, diperoleh informasi bahwa keberadaan Agen BRILink sangat membantu, khususnya yang memiliki lokasi cukup jauh dengan kantor bank. Informasi yang diperoleh peneliti bersumber dari tiga informan yaitu Agen BRILink Bilqis yang berada di Kecamatan Tanggunggunung, Agen BRILink Master yang ada di Kecamatan Boyolangu dan Agen BRILink Bumdes Mitra Usaha Makmur di Kecamatan Gondang.

Berdasarkan pernyataan dari Agen BRILink Bilqis menyatakan bahwa, ” Masyarakat di daerah sini itu katanya takut mas kalo pergi ke kantor bank. Maklum masyarakat disini mayoritas adalah buruh tani takut jika nanti layanannya bank ribet dan berbelit. Padahal kenyataannya kan tidak gitu mas ya ?” Mereka kadang takut karena persepsi mereka sendiri. Tapi sejak saya jadi Agen BRILink, masyarakat lebih dekat katanya dengan kantor bank. Mereka bisa mendapatkan layanan yang sama dengan kantor bank melalui saya mas. Dengan mesin EDC yang dikasih sama BRI saya bisa mentransaksikan nasabah BRI tanpa harus datang ke Kantor Bank BRI.”

Senada dengan yang disampaikan oleh Agen BRILink Bilqis, Agen BRILink Master Boyolangu juga menyatakan bahwa, ” Ngaten niki masyarakat teng lingkungan Bono saget terbantu mas, anggenipun kulo dados Agen BRILink. Amargi masyarakat sekitar pun sami tepang kalian kulo dadose boten sungkan. Kadang tiang dusun niku nek dikengken teng kantor bank sami wedi nek mangke layanane ribet, padahal sakjane nggih boten, namung ngantri mawon. BRI kan kantor Unite sering ngantri dadose kadang tiang-tiang sami wedi nek bade sowan teng Kantor BRI Unit.”

Berdasarkan keterangan dari Agen BRILink Bumdes Mitra Usaha Makmur Gondang, “ Masyarakat di Gondang adalah masyarakat industri yang bisnis mereka saat ini adalah pandai besi dan pembuatan alat rumah tangga dimana perputaran transaksi begitu cepat. Sebelum ada Bumdes Mitra Usaha Makmur yang menjadi Agen BRILink, masyarakat banyak yang melakukan transaksi secara konvensional, tapi sejak ada Agen BRILink yang dikelola oleh Bumdes, masyarakat banyak yang sudah memahami berbagai transaksi keuangan non tunai dan banyak masyarakat yang menggunakannya sebagai mitra usaha untuk bayar berbagai tagihan hingga pembayaran tagihan listrik.”

Dari keterangan yang disampaikan oleh Informan yang merupakan Agen BRILink, menunjukkan peran Agen Laku Pandai sangat besar dalam rangka meningkatkan literasi keuangan masyarakat pada produk perbankan. Dengan jumlah Agen Laku Pandai perbankan yang semakin bertambah, maka kedepannya penetrasi lembaga keuangan pada masyarakat tingkat bawah dapat ditingkatkan. Pemahaman Sektor Mikro pada produk perbankan diharapkan akan mempermudah transaksi keuangan sehingga akan memperlancar usaha. Pada saat pandemi seperti saat ini, dengan pemahaman yang baik tentang produk perbankan

khususnya transaksi non tunai, akan membantu mengurangi penumpukan antrian di kantor bank sehingga dapat memutus rantai penularan Virus Corona.

Bank BRI melalui PAB (Petugas Agen BRILink) juga berupaya melakukan edukasi kepada masyarakat. Saat ini Bank BRI Cabang Tulungagung mempunyai 14 Petugas yang membantu melakukan edukasi kepada setiap Agen Laku Pandai. Tujuan dari monitoring Petugas Agen BRILink adalah supaya setiap agen mempunyai wawasan yang sama serta mampu melakukan penetrasi secara maksimal kepada masyarakat yang tinggal di pedesaan. Pelatihan *Product Knowledge* juga sering dilakukan oleh PAB saat melakukan monitoring pada Agen BRILink. Tujuan dari pemahaman *product knowledge* pada agen tersebut, supaya saat memberikan layanan pada nasabah tidak salah menjelaskan produk.

Saat melakukan kunjungan di lapangan Peneliti ditemani oleh 2 Petugas Agen BRILink Bank BRI sekaligus menjadi Informan. Dua petugas Agen BRILink tersebut adalah Irma dan Tya. Berdasarkan Informasi dari kedua PAB tersebut dapat diperoleh keterangan sebagai berikut :

Berdasarkan keterangan dari Tya menyatakan bahwa, ” di BRI Cabang Tulungagung terdapat 14 orang PAB yang rata-rata melakukan monitoring pada 200 Agen BRILink. Setiap melakukan kunjungan pada agen, kami selalu menanyakan kendala yang dihadapi saat berhadapan dengan nasabah yang mayoritas adalah masyarakat dan pelaku usaha yang tinggal disekitar tempat tinggal mereka. Setiap melakukan kunjungan, kami juga menginformasikan program baru ataupun produk baru kepada agen yang menjadi binaan kami. Dalam satu hari saya dan teman PAB lainnya melakukan kunjungan pada agen yang menjadi kelolaan sebanyak 15-20 agen, dengan harapan setiap agen memahami betul produk yang dimiliki oleh BRI sehingga bisa menyampaikan dengan tepat kepada masyarakat yang menjadi nasabah Bank BRI. ”

Begitu juga Petugas Agen Brilink atas nama Irma juga menyampaikan keterangan senada bahwa, ” setiap kita melakukan kunjungan saya mencoba menanyakan produk tertentu kepada agen tujuannya sih untuk menguji mereka apakah sudah menguasai produk atau belum. Penting bagi para agen paham tentang produk kita, jangan sampai nanti saat ditanya nasabah mereka gak paham sama sekali. Untuk menambah wawasan mereka, kita juga memberi file lengkap sebagai tool kit mereka untuk berjualan produk pada nasabah. Dari pantauan kami saat ini terjadi peningkatan jumlah transaksi di Agen BRILink karena saat pandemi ini masyarakat banyak yang takut untuk datang ke kantor bank. ”

Berdasarkan keterangan Petugas Agen BRILink menunjukkan bahwa penguasaan *product knowledge* sangat penting bagi para Agen Laku Pandai Bank BRI. Penguasaan *product knowledge* inilah yang akan dapat memberikan wawasan bagi para nasabah khususnya Sektor Mikro tentang produk perbankan. Penguasaan produk juga didorong oleh petugas bank yang pro aktif melakukan edukasi pada agen tentang keutamaan bertansaksi di

Agen Laku Pandai. Literasi masyarakat tentang produk perbankan tidak hanya sebatas pengetahuan mengenai simpanan dan pinjaman di bank, akan tetapi juga menyangkut pemahaman bahwa agen bank bisa memberikan layanan layaknya kantor utama bank. Dengan bertransaksi di Agen Laku Pandai pada dasarnya masyarakat juga akan mendukung Program Inklusi Keuangan dan yang paling penting dapat mengurangi kerumunan di kantor bank yang berdampak pada penularan Virus Corona.

Agen BRILink mempermudah layanan transaksi keuangan pada Sektor Mikro di Masa Pandemi.

Dalam proses bisnis, paling tidak perbankan melakukan 3 jenis layanan yaitu dibidang *funding*, *landing* dan *services*. Pada saat memberikan *services* pada masyarakat, lembaga perbankan harus mampu melayani masyarakat dengan profesional dan obyektif. Perbankan harus mampu menjadi motor penggerak dalam sistem ekonomi dengan menjadi lembaga intermediasi antara masyarakat yang mempunyai dana dengan masyarakat yang membutuhkan dana. Pemberian layanan perbankan juga harus didukung dengan layanan yang handal yang selalu mengutamakan kepuasan dari nasabah. Kemajuan teknologi membuat perbankan mulai berinovasi dengan memformulasikan sistem perbankan yang mampu dinikmati oleh seluruh masyarakat. Inovasi yang dilakukan perbankan salah satunya adalah pembentukan Agen Laku Pandai perbankan yang menjadikan masyarakat lebih dekat dengan bank. Melalui sistem layanan yang dilakukan, memungkinkan masyarakat khususnya para pelaku Usaha Mikro dan Kecil yang sudah *visible* tapi belum *bankable* dapat mengenal produk perbankan. Saat Virus Corona menginfeksi banyak negara di dunia, Indonesia menjadi salah satu negara yang tidak menerapkan *lock down* secara nasional tetapi lebih menerapkan karantina wilayah dengan istilah PSBB (Pembatasan Sosial Bersekala Besar). Dengan tidak diterapkannya *lock down* secara nasional harapannya sektor informal seperti pengusaha yang masuk dalam kategori mikro dan kecil masih bisa tetap bertahan.

Keberadaan Agen BRILink memberikan manfaat yang besar bagi keberlanjutan Sektor Mikro. Segmen Usaha Mikro menjadi terbantu dengan keberadaan Agen BRILink karena bisa memperoleh layanan keuangan layaknya kantor bank. Banyak layanan pembayaran tersedia di Agen Laku Pandai dari Bank BRI tersebut mulai pembayaran angsuran *leasing*, PLN, pembelian pulsa, pembayaran TV berbayar bahkan hingga pembayaran infaq sedekah juga tersedia. Fitur layanan BRILink yang sama dengan kantor bank membuat masyarakat khususnya Usaha Mikro menjadi terbantu dan tidak perlu datang ke kantor bank. Keberadaan Agen BRILink tersebut secara tidak langsung dapat membantu kerja Satgas Penanganan

COVID-19 karena dapat menurunkan angka kerumunan yang terpusat di kantor bank. Hal ini sesuai dengan keterangan tiga informan yang merupakan Agen BRILink.

Agen BRILink Bilqis menyatakan bahwa, "saat pandemi ini banyak masyarakat Tanggunggunung yang memilih datang ke tempat saya dari pada ke kantor bank mas. Lha memang kalo di tempat saya kan gak perlu ngantri kayak di kantor bank mas, disini juga dekat gak perlu keluarin bensin banyak untuk sekedar melakukan transaksi. Dengan kondisi corona yang belum juga reda masyarakat juga selalu hati-hati, untuk menghindari kerumunan seperti antrian di bank. Banyak masyarakat dan juga pelaku usaha bertransaksi di tempat saya untuk bayar tagihan, juga untuk pembayaran transaksi on line. Dari transaksi itupun saya cuman membebaskan jasa 2000 saja tiap transaksi, kan gak mahal mas, lebih mahal beli bensin untuk transaksi di BRI Unit. Untuk Bantuan Pemerintah yang di transfer lewat Bank BRI juga bisa dicairkan di tempat saya mas."

Agen Brilink Master juga menjelaskan bahwa, "Wonten wanci pandemi niki tiang-tiang sami ajrih mas medal, makane sami tindak mriki, bayar listrik, tumbas pulsa, ngangsur leasing nggih saget ngagem mesin BRILink niki. Sing jelas kondisi pandemi niki Nasabah BRI engkang transaski teng mriki mindak mas. Transaksi engkang katah niku saking pengusaha online mas, sami transfer kalian bayar teng marketplace. Alhamdulillah amargi transaksinipun rame kulo nggih angsal insentif radi katah saking BRI."

Agen BRILink Bumdes Mitra Usaha Makmur Gondang menyatakan bahwa, "Saat pandemi ini banyak pengrajin alat rumah tangga di sekitar sini yang melakukan transaksi pembelian plat menggunakan jasa BRILink karena semua supplier minta pembayarannya melalui transfer. Selain itu banyak juga masyarakat pengrajin melakukan pembelian pulsa listrik dan juga pembayaran listrik pasca bayar melalui Agen kami, mas. Masyarakat yang tinggal di lingkungan sekitar juga banyak yang bilang kalo beberapa waktu ini BRI ramai untuk pencairan bantuan dari pemerintah, jadi dari pada ngantri di bank yang bisa beresiko tertular virus mending transaksinya di Agen Brilink sini aja kan biayanya juga tidak mahal."

Kesadaran masyarakat untuk menggunakan jasa Agen Laku Pandai juga terus meningkat dari waktu ke waktu. Sejalan dengan meningkatnya literasi keuangan masyarakat khususnya Sektor Mikro akan membuat tujuan dari Program Inklusi Keuangan bisa tercapai. Peran Agen Laku Pandai dalam mengurai kerumunan di kantor bank dapat membantu mencegah penularan virus. Selain memutus rantai penularan virus, peran Agen Laku Pandai juga dapat membantu mempermudah masyarakat yang memperoleh bantuan dana dari pemerintah untuk mencairkan uangnya. Para penerima bantuan yang notabenehnya pelaku usaha mikro dan usianya lebih dari 40 tahun biasanya lebih menghendaki pencairannya secara tunai karena keterbatasan kemampuan mencairkan melalui ATM. Berdasarkan keterangan dari PAB Bank BRI Tya dan Irma keberadaan Agen BRILink sangat membantu petugas *teller* bank untuk mengurangi antrian.

Petugas Agen BRILink Tya menyatakan bahwa, ” Saat kami melakukan kunjungan keliling untuk melakukan monitoring, terjadi lonjakan transaksi masyarakat yang menarik uangnya di Agen BRILink. Dengan lonjakan peningkatan tersebut maka Agen BRILink harus menyediakan uang cash yang cukup banyak. Dengan peran tersebut Bank BRI memberi kewenangan setiap agen untuk menarik biaya Tarik tunai. Setiap agen diberi kewenangan menarik biaya tarik tunai hingga Rp. 10.000 untuk setiap penarikan. Cara penarikan tunainya adalah mentransferkan uang dari nasabah ke rekening Agen BRILink kemudian setelah uang masuk rekening, agen memberi uang tunai kepada nasabah bersangkutan. Kata para agen meskipun mereka memungut biaya tapi nasabah juga tidak mempermasalahkan, karena tidak perlu ngantri lama.”

Senada dengan Pernyataan Tya, PAB Irma juga menyebutkan bahwa, ” Untuk beberapa bulan ini kami cukup sibuk dengan kegiatan monitoring. Hal ini sejalan dengan peningkatan jumlah transaksi Agen BRILink. Peningkatan tersebut juga merupakan bentuk kesadaran masyarakat untuk menghindari transaksi secara tunai mengingat Corona juga belum menunjukkan angka penurunan. Monitoring juga kami khususkan untuk melakukan edukasi pada para agen untuk melakukan himbauan persuasif pada masyarakat untuk bertransaksi non tunai mengingat uang juga menjadi sarana penularan virus. Jadi transaksi yang dilakukan nasabah di Agen BRILink diharapkan menggunakan kartu debit yang dimiliki oleh nasabah masing-masing.”

Partisipasi perbankan dalam menurunkan angka COVID-19 dapat terwujud dengan dukungan semua nasabah dan para agen. Perbankan melalui pegawainya selalu mengedukasi nasabah untuk bertransaksi secara non tunai baik melalui mesin ATM ataupun melalui *E-Channel* perbankan. Saat ini perbankan juga telah berkolaborasi dengan *Fintech* untuk meningkatkan aksesibilitas keuangan masyarakat pada produk-produk pembayaran secara digital. Dengan kesadaran melakukan transaksi secara non tunai, diharapkan peredaran uang kartal bisa ditekan sehingga dapat mengurangi Inflasi dan angka penyebaran Virus Corona.

Agen BRILink mempermudah aksesibilitas Sektor Mikro pada produk Perbankan di Masa Pandemi.

Disaat pandemi banyak sektor usaha mengalami kontraksi, sehingga membuat pemerintah mengeluarkan Paket Stimulus Fiskal. Upaya pemerintah untuk bisa cepat *recovery* pasca krisis kesehatan merupakan tugas yang berat serta butuh dukungan dari berbagai pihak. Sektor perbankan yang menjadi lembaga *intermediary* sebagai penghubung antara *surplus sending unit* dengan *deficit sending unit* harus berperan aktif. Tantangan perbankan dimasa pandemi ini adalah bagaimana mendukung pengusaha khususnya Sektor Mikro yang sangat rentan dengan kondisi krisis saat ini. Selain fokus pada pemberian keringanan pada para peminjam, perbankan juga harus tetap menjaga likuiditas supaya senantiasa mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Peran Agen Laku Pandai yang dimiliki oleh BRI juga sangat

dibutuhkan. Dengan peran agen yang mencoba melakukan penetrasi hingga di masyarakat bawah, diharapkan dana pihak ketiga dari masyarakat bisa tetap terjaga. Agen BRILink juga diberi kewenangan dalam menerima dana tabungan dari masyarakat. Penyetoran tabungan dari masyarakat dilakukan dengan cara pendebetn dari rekening pribadi agen dengan diberi tunai oleh nasabah. Selain penerima tabungan dari masyarakat, Agen BRILink juga diberi kewenangan untuk referral pinjaman KUR kepada Sektor Mikro. Peran pemberian rekomendasi ini menjadi sangat penting dikarenakan pengusaha di Sektor Mikro terkadang takut untuk datang ke kantor bank.

Peran Agen BRILink dalam mempermudah masyarakat dan Pelaku Usaha Mikro mengakses produk perbankan sesuai dengan pernyataan dari ketiga Agen BRILink yang dijadikan sebagai informan oleh peneliti.

Agan BRILink Bilqis menyatakan bahwa, " Saat masyarakat panen ketela dan jagung biasanya kan masyarakat punya banyak uang mas. Kondisi pandemi ini kan kantor BRI ruame mas, jadi mereka kadang bingung mau nabung, jadi mereka datang ke saya untuk nabung. Cara nabungnya mereka kasih uang tunai ke saya kemudian pakek uang saya sendiri saya transfer ke rekening nasabah tersebut, jadi uangnya langsung masuk ke rekening nasabah. Untuk sorenya uang yang saya terima tunai dari nasabah langsung saya setorkan ke rekening saya melalui mesin CRM di kantor bank terdekat guna saya pakek transaksi besoknya mas. Kalo nabung ditempat saya ada biaya mas, biaya saya untuk transfer dan juga biaya jasa nabung yang saya tetapkan. Meskipun ada biaya tapi nasabah gak ada masalah."

Senada dengan pernyataan tersebut Agen Master yang ada di Boyolangu juga menyatakan bahwa, " Kalo nek tempatku mas, masyarakat sing arep nabung kui ora patio akeh, mergane jarake nek Tulungagung ora patek adoh dadi sing pengen setor luweh seneng nek Tulungagung. Nek panggonanku luweh akeh sing ngajokne pinjaman mas, dadi aku ngumpulne persyaratane nek wis kumpul tak telpone pak mantrine ben disurvey. Nha mengko nek ACC ak diwenehi fee mas karo BRI 50.000 per nasabah, kan lumayan mas. Liane ngono masyarakat sekitar kene jarene nek kon moro dewe nek kantor unit BRI jarene wedi mas, dadi dipasrahne ak gawe ngajokne pinjamane."

Berdasarkan keterangan dari Agen Brilink Bumdes Mitra Usaha Makmur Gondang menyatakan bahwa, " Dimasa pandemi ini banyak pengusaha nabungnya di BUMDES mas, selain cepat tanpa ngantri masyarakat juga masih takut kerumunan. Di sini juga melakukan referral pinjaman untuk stimulus pandemi mas yaitu Kredit Ultra Mikro dengan bunga dan sistem yang mudah yang sangat pas buat pelaku usaha mikro mas. Dengan keberadaan kami pastinya masyarakat semakin terbantu dan tidak terlalu jauh datang ke kantor Bank."

Dari keterangan Agen Laku Pandai tersebut menunjukkan faktor kedekatan masih menjadi alasan Sektor Mikro mengakses produk perbankan. Tidak salah jika sektor mikro disebut *Visible* tapi tidak *Bankable*. Pemerintah melalui kebijakan Inklusi Keuangan mengharapkan tahun 2021 masyarakat sudah dapat mengakses produk lembaga keuangan

dengan tingkat partisipasi hingga 90% untuk usia produktif. Peran aktif Agen Laku Pandai dalam meningkatkan penetrasi ke masyarakat pedesaan juga di sampaikan oleh dua PAB yang dijadikan sebagai informan.

Petugas Agen BRILink Tya menyatakan bahwa.” *Kami dari Perbankan selalu berusaha mengedukasi agen untuk terus meningkatkan keterlibatan masyarakat terhadap produk perbankan. Bahkan kami juga memberikan hadiah ataupun insentif bagi Agen BRILink yang paling aktif bertransaksi sebagai bentuk komitmen kami meningkatkan akses keuangan untuk masyarakat di pedesaan.*

Sejalan dengan pernyataan tersebut PAB Irma juga menyatakan bahwa.” *Setiap tahun agen-agen berprestasi akan dikumpulkan untuk diadakan gathering serta pemberian hadiah karena prestasinya. Dengan hadiah tersebut harapannya agen lain juga termotivasi untuk meningkatkan transaksi sebanyak-banyaknya.*

Berdasarkan keterangan tersebut menunjukkan perbankan juga berupaya aktif meningkatkan literasi dan aksesibilitas masyarakat khususnya Sektor Mikro pada produk perbankan. Dengan peran aktif lembaga keuangan harapannya *recovery* ekonomi pasca pandemi bisa segera terwujud. Kebijakan Perbankan diantaranya melalui pemberian keringanan bagi para peminjam serta pemberian bunga ringan bagi calon peminjam. Sinergi yang baik dari pemerintah serta lembaga keuangan melalui Agen Laku Pandai diharapkan menciptakan iklim ekonomi yang kondusif pasca pandemic.

CONCLUSION AND SUGGESTION

Simpulan

1. Peran Agen BRILink sangat besar dalam memperkenalkan Produk dari Bank BRI. Masyarakat yang awalnya awam dengan produk perbankan, menjadi tahu karena keberadaan Agen Laku Pandai. Disaat pandemi Agen Laku Pandai perbankan juga menjadi alternatif untuk masyarakat melakukan transaksi sehingga dapat mendukung program pemerintah mengurangi angka penularan melalui 3M (Menjaga Jarak, Mencuci Tangan dan Memakai Masker)
2. Keberadaan Agen Laku Pandai perbankan ditengan pandemi COVID-19 sangat membantu kelancaran transaski. Dalam masa pandemi dimana Indonesia masih memberikan ruang bagi Sektor Informal untuk tetap melakukan aktivitas bisnis, membuat Agen BRILink sangat membantu masyarakat untuk melakukan berbagai aktivitas transaksi. Dengan transaksi non tunai yang dilakukan di Agen Laku Pandai dapat membantu mengurangi penularan Virus Corona. Selain membantu satgas penanganan COVID-19, peran Agen Laku Pandai juga mensukseskan Program Inklusi Keuangan yang diterapkan pemerintah melalui OJK dan juga BI. Keberadaan Agen Laku Pandai

dalam membantu aktivitas transaksi non tunai juga mampu meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mengurangi peredaran uang kartal guna menekan laju inflasi.

3. Peran Agen BRILink sangat membantu Bank BRI untuk melakukan penetrasi sebagai lembaga *intermediary* yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan serta menyalurkannya kembali dalam bentuk pinjaman. Peran Agen BRILink di wilayah pedesaan dapat menjadi perwakilan kantor bank yang melakukan kegiatan persuasif berkaitan tentang produk perbankan. Masyarakat yang tinggal di wilayah pedesaan tidak perlu jauh ke kantor bank untuk menabung atau mengajukan pinjaman. Dengan keberadaan Agen BRILink menjadikan BRI lebih mudah melakukan penetrasi ke nasabah yang ada di pedesaan.

Saran

1. Bank BRI melalui Petugas Agen BRILink harus aktif melakukan edukasi kepada seluruh Agen BRILink berkaitan dengan *Product Knowledge* yang dimiliki. Hal tersebut supaya kemampuan memperkenalkan produk perbankan merata pada seluruh Agen BRILink sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dari masyarakat kepada Perbankan.
2. Sebaiknya Manajemen BRI melakukan pelatihan berkala kepada seluruh Agen BRILink yang dimiliki supaya mampu memberikan layanan yang standard. Layanan dasar untuk menciptakan kepuasan pelanggan paling tidak ada 3 S (Senyum, Sapa dan Salam) Untuk meningkatkan layanan prima kepada nasabah.
3. Pembebanan Biaya transaksi seharusnya ditetapkan standard supaya antar agen satu dengan yang lain terdapat keseragaman harga guna menciptakan iklim layanan yang akurat yang dapat menciptakan kepuasan dari nasabah.

BIBLIOGRAPHY

- Business Insight. Feb 15, 2019. Jumlah perusahaan fintech kian banyak.
<https://insight.kontan.co.id/>
- Departemen pengembangan akses keuangan dan UMKM Bank Indonesia. 2014. Booklet Keuangan Inklusif. Jakarta.
- Hadari, Nawawi. , 2003. Metode Penelitian Bidang Sosial, Gajah Mada University Press, Yogyakarta
- Kerja sama LPPI dengan Bank Indonesia. 2015. Profil Bisnis Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Jakarta
- Kerja Usaha. Sept 03, 2020. Menenal usaha Mikro Kecil dan menengah.
<https://kerjausaha.com/2013/01/mengenal-usaha-mikro-kecil-dan-menengah>.

Nur Azizah, Khadijah. Maret 03, 2020. Kronologi 2 Pasien Pertama Virus Corona COVID-19 di Indonesia. <https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-4922758/kronologi-2-pasien-pertama-virus-corona-covid-19-di-indonesia>

Otoritas Jasa Keuangan. 2019. Laku Pandai Sahabat Masyarakat. https://www.ojk.go.id/id/pages/laku_pandai.aspx

Peraturan Bank Indonesia Nomor 17/12/PBI/2015 Tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/22/PBI/2012 Tentang Pemberian Kredit atau Pembiayaan oleh Bank Umum dan Bantuan Teknis dalam rangka Pengembangan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/ 6 /PBI/2017 tentang Perubahan kelima atas peraturan Bank Indonesia Nomor 15/15/PBI/2013 tentang Giro Wajib Minimum Bank Umum dalam rupiah dan valuta asing bagi bank umum Konvensional

Rismawan, Irvan. November 30. 2020. Antisipasi penularan Covid-19 Pemerintah terapkan 3T, Masyarakat perketat 3M. <https://www.tribunnews.com/corona/2020/11/30/antisipasi-lonjakan-covid-19-pemerintah-galakkan-3t-masyarakat-perketat-3m?page=2>

Sub Direktorat Analisis Statistik. 2016. Potensi Peningkatan Kinerja Usaha Mikro Kecil. Badan Pusat Statistik. No. Publikasi: 07310.1901

UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

UU No. 20 th 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah

Wahyu tamtomo, Akbar. Juli 11, 2020. Yang Perlu Dipahami mengenai penularan virus corona melalui udara. Kompas. <https://www.kompas.com/tren/read/2020/07/11/080500365/yang-perlu-dipahami-soal-penularan-virus-corona-melaluiudara?page=all>

Wiraditya Nugraha, dimas. Mei 04, 2020. BRI Fokus Salurkan Kredit UMKM. Kompas. <https://kompas.id/baca/ekonomi/2018/05/04/bri-fokus-salurkan-kredit-segmen-umkm>

https://id.wikipedia.org/wiki/Pandemi_COVID-19

<https://bri.co.id/>